



- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)

SKRIPSI



Oleh

FAJAR AHMAD
11427103764

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU

1441 H/2019 M



- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)

SKRIPSI

Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**FAJAR AHMAD
11427103764**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU**

1441 H/2019 M



PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini dengan judul Tinjauan Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar, yang ditulis oleh :

Nama : **FAJAR AHMAD**
 NIM : 11427103764
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk dijadikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Juli 2019

Pembimbing Skripsi,

HELLEN LAST FITRIANI SH.MH.
NIK. 130217121

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)**, yang ditulis oleh :

Nama : **Fajar Ahmad**
 NIM : **11427103764**
 Program Studi : **Ilmu Hukum**

Telah di munaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : **Selasa, 27 Agustus, 2019**
 Waktu : **08.00 Wib**
 Tempat : **Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Agustus 2019

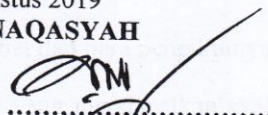
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

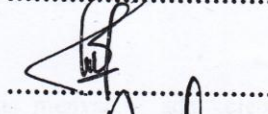
Ketua
Dr. H. Magfirah, MA

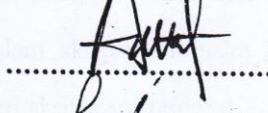
Sekretaris
Dra. NurLaili, M.Si

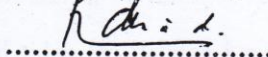
Penguji I
Dr. Arisman, M.Sy

Penguji II
Lovelly Dwina Dahren, SH.,MH









Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005



ABSTRAK

Abdullah Ahmad (2019): Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Saefudin Syarif Kasim Riau

Latar belakang masalah dari penelitian ini adanya keluhan dari masyarakat terhadap Pelayanan Publik di kantor Camat Kecamatan Bangkinang terkait pelayanan administrasi yang masih lamban dan berbelit-belit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menginginkan Asas-asas pelayanan Publik semestinya transparansi, keterbukaan, mudah dan cepat serta tidak mempersulit masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pertama, Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Kedua, apa saja Faktor yang Menghambat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

Metode Penelitian yang digunakan adalah *sosiologi research* atau penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan angket dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Data yang selanjutnya di analisis secara kualitatif.

Dari hasil penelitian ini Menggambarkan bahwa Pelayanan Publik berkenaan dengan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang dalam pelaksanaannya meliputi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu pelayanan, dan informasi pelayanan. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja pegawai kantor Camat terhadap pelayanan publik kurangnya perhatian terkait kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, dan tidaknya transparansi. Khususnya di kantor camat kecamatan Bangkinang, yaitu minimnya alat perlengkapan, dan ketidak disiplinnya sebagian pegawai dalam menjalankan tugas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan bangkinang belum optimal, masih ada kendala-kendala yang belum teratasi oleh pegawai kantor camat kecamatan Bangkinang, serta adanya faktor ketidak disiplinnya pegawai dalam menjalankan tugas dan minimnya alat perlengkapan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kantor Camat Kecamatan Bangkinang*



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah Swt yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)" ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarganya, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah Swt. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Kamaruddin dan Ibunda Erlina, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moril dan materil serta dukungan Do'a kepada penulis.
2. Bapak Prof DR. H.Akhmad Mujahidin, S,Ag M.A selaku Rektor UIN Suska Riau, Wakil Rektor I UIN Suska Riau, Bapak Dr. Drs, H. Surya A Samrah, MA. Plt Wakil Rektor II UIN Suska Riau, Bapak Dr. Drs H.. Ahmad Supardi Hasibuan, MA. Dan Wakil Rektor III UIN Suska Riau, Bapak Dr, H. Promadi, M.Pd, beserta seluruh civitas akademika UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. Heri Sunandar MCL selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Maghfirah, MA selaku Wakil Dekan III, yang telah memberikan kesempatan dan pelayanan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Firdaus, SH, MH dan Bapak Muslim, SAg, SH, M,Hum, selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum.
5. Bapak Dr, H Suhayib M.Ag selaku Penasehat Akademik yang telah yang telah memberikan nasehat-nasehat yang baik serta membantu penulis dalam Perkuliahan ini.
6. Ibu Hellen Last Fitriani, SH, MH selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memperbaiki, dan menyempurnakan materi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistematika penulisan dan mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
8. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, yang berkenang meminjam buku sebagai referensi bagi penulis.
9. Kepada teman-teman seperjuangan di organisasi terima kasih telah memberikan dorongan motivasi dan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada keluarga dari ibundaku terima kasih telah mengingatkan dan memberikan dorongan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya atas segala bantuan yang diberikan semoga Allah Swt membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wabillahiitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 2 Juli 2019
Penulis

FAJAR AHMAD
NIM. 11427103764



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
F. Sumber data	13
G. Metode pengumpulan data	14
H. Analisis data	15
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah profil kabupaten Kampar	17
B. Keadaan Geografis Kecamatan Bangkinang	20
C. Struktur Organisasi	24
D. Tugas Pokok dan Fungsi	25
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik	32
B. Pemerintahan yang baik (<i>Good Governace</i>)	46
C. Tinjauan Teori Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tinjauan Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar	54
B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran-saran	76
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Populasi dan Sample	13
1. Diteliti dan diteliti	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.....	22
2. Diteliti dan diteliti	Sarana Pendidikan Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar	23
3. Diteliti dan diteliti	Kinerja Pegawai mengenai Manajemen Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan pegawai Kantor Camat Bangkinang Kabupaten Kampar	56
4. Diteliti dan diteliti	Kinerja Pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Bangkinang Kabupaten Kampar ..	58
5. Diteliti dan diteliti	Kinerja Pegawai Kantor Camat mengenai Persyaratan Teknis dan Adminstratif Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	60
6. Diteliti dan diteliti	Kinerja pegawai kantor Camat Bangkinang mengenai Biaya Pelayanan Publik	62
7. Diteliti dan diteliti	Kinerja pegawai Kantor Camat Bangkinang mengenai waktu Penyelesaian pelayanan publik	64
8. Diteliti dan diteliti	Kinerja pegawai kantor Camat Bangkinang mengenai Informasi pelayanan publik kepada masyarakat	66

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia dikenal sebagai negara Hukum. Hal ini ditegaskan pula dalam Undang-Undang 1945 pasal 1 ayat (3) yaitu Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Negara hukum adalah negara berdasarkan atas hukum dan keadilan bagi warganya. Maksudnya adalah segala kewenangan dan tindakan alat-alat perlengkapan negara atau dengan kata lain diatur oleh hukum. Hal yang demikian akan mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup warganya.¹

Pemikiran negara hukum dimulai sejak plato dengan konsepnya bahwa penyelenggaraan negara yang baik adalah yang di dasarkan pada pengaturan (hukum) yang baik yang disebut dengan istilah *nomoi*. Dalam perkembangannya, paham negara hukum tidak dapat di pisahkan dari paham kerakyatan. Sebab pada akhirnya, hukum yang mengatur dan membatasi kekuasaan negara (pemerintahan) diartikan sebagai hukum yang dibuat atas dasar kekuasaan atau kedaulatan rakyat.

Kedaulatan rakyat merupakan unsur material negara hukum, disamping masalah kesejahteraan rakyat. Pada konteks negara Indonesia, tujuan negara tertuang dalam dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang 1945, yang mengidentifikasikan bahwa Indonesia merupakan negara hukum menganut konsep *welfare state* (negara kesejahteraan). Sebagai negara

¹ Abdul Aziz hakim, *Negara Hukum dan Demokrasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011), h.



hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum, setiap kegiatan kegiatan disamping harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan.²

Sejak dianutnya konsepsi *welfare state* yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan umum bagi warga negaranya, dan untuk mewujudkan kesejahteraan ini, pemerintah diberi wewenang dalam segala lapangan kehidupan masyarakat. Di dalam konsepsi *welfare state* ini, pemerintah tidak dapat bertindak semena-mena, segala tindakan harus di pertanggung jawabkan dan setiap tindakan pemerintah juga merupakan kemestian dalam negara hukum, yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dan keadilan. Salah satu tolok ukur untuk menilai apakah tindakan pemerintah itu sejalan dengan negara hukum atau tidak adalah dengan menggunakan asas-asas umum pemerintah yang layak (AAUPL).³

Asas asas umum pemerintah layak (AAUPL) hanya dimaksudkan sebagai sarana perlindungan hukum (*rechtsbescherming*) dan dijadikan sebagai instrumen untuk peningkatan perlindungan hukum bagi warga negara dari tindakan pemerintah. Asas ini menghendaki agar pemerintah dalam melaksanakan tugasnya selalu mengutamakan kepentingan umum, yakni kepentingan yang mencakup semua aspek kehidupan orang banyak.

Pertumbuhan penduduk dalam suatu negara menuntut pemerintahnya untuk mampu menyediakan berbagai sarana dan pemenuhan hajat hidup bagi

² Ni'matulhuda, *Negara Hukum dan Demokrasi dan Judicial Review*, (Yogyakarta: UII Prees, 2005), h.19

³ Ridwan HR, *Hukum administrasi negara*, (Jakarta: Rajawali prees, 2008), h. 244-245



rakyatnya. Kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan seperti itu, negara dituntut untuk berperan lebih jauh dan melakukan campur tangan terhadap aspek kehidupan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Campur tangan pemerintah dalam urusan masyarakat tersebut merupakan peran sentral, akan tetapi bukan berarti rakyat sebagai warga negara lantas meninggalkan partisipasinya.

Dalam hal ini pemerintah merupakan pemegang otoritas kebijakan publik yg harus memainkan peranan penting untuk memotivasi kegiatan dan partisipasi masyarakat menyediakan berbagai fasilitas, bagi perkembangan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan sendiri dan upaya untuk melaksanakan kegiatan pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah. Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak dapat terlepas dari prinsip otonomi yang diberikan pada daerah tingkat provinsi dan tingkat Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, menggerakan partisipasi masyarakat dan pertanggung jawaban kepada masyarakat.⁴

Dalam Hukum Pemerintah Daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang telah di revisi dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, telah diamanahkan bahwa kepala daerah berperan dalam menjalankan tugas dan kewenangan sebagai urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah

⁴Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2012) h. 12

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



melalui sistem desentralisasi kewenangan dan dengan memperkuat Otonomi

Daerah.

Pemerintah Daerah Otonom memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Urusan-urusan pemerintahan atau wewenang pemerintahan yang diselenggarakan merupakan urusan atau wewenang yang telah menjadi urusan rumah tangga sendiri.
2. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dijalankan oleh pejabat-pejabat yang merupakan pegawai pemerintahan daerah itu sendiri.
3. Penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan dijalankan atas dasar inisiatif sendiri atau prakasa sendiri.
4. Hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah adalah hubungan yang sifatnya pengendalian dan pengawasan.⁵

Penerapan Otonomi Daerah berdasarkan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 ini tetap dengan prinsip otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi luas, dimaksudkan bahwa kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak dan kewajiban, untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat sehingga isi otonomi yang dimiliki oleh suatu daerah memiliki banyak ragam dan jenisnya. Disamping itu daerah diberi keleluasan untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan itu, dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya daerah, dan tujuan pemberian otonomi itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan potensi dan karakteristik masing-masing daerah.

⁵ Abu Samah, *Hukum pemerintahan Daerah dan Desa di Indonesia*, fakultas syariah dan hukum UIN Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru:2016,h 29-78



Prinsip otonomi nyata adalah suatu tugas, wewenang dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang senyatanya dalam memberikan pelayanan umum yang sebaik baiknya agar terwujudnya *Good Governance* atau pemerintahan yang baik.⁶

Penerapan *Good Governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Sebagaimana diketahui bahwa *governance* (pemerintahan atau pemerintahan) adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *publik good* dan *publik service* sedangkan praktek terbaik nya disebut *good governance* (pemerintahan yang baik). Wujud *Good Governance* penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta transparan, responsif efisien dan efektif. Karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkannya juga merupakan upaya penyempurnaan pada sistem administrasi negara secara menyeluruh. Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka diperlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶ Rozali Abdullah, *Pelaksanaan Otonomi Luas*, (Jakarta: Raja Grafindo Prasada, 2011),



pemerintah dan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang senyatanya.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut Pelayanan Publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu sering kali tidak sesuai dengan apa yg diharapkan, karena secara empiris Pelayanan Publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.⁷

Dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.⁸

Penyelenggaran Pelayanan Publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Undang-Undang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan

Juniarso Ridwan dan Ahmad Sodik Sudrajat, *Op.cit*, h. 17
Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 *tentang pelayanan publik*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.⁹

Salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk di wilayah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seorang camat yang diangkat oleh bupati / walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten kota dari pegawai negeri sipil yang mengetahui teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kedudukan kecamatan dijelaskan pada pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 sebagai berikut:

1. Daerah Kabupaten/Kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, Pelayanan Publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan
2. Kecamatan sebagai mana dimaksud pada ayat(1) dibentuk dengan perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
3. Rancangan perda kabupaten/kota tentang pembentukan kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota dan DPRD Kabupaten/kota, Sebelum ditetapkan oleh bupati/ wali kota disampaikan kepada menteri melalui gubernur sebagai wakil pemerintahn pusat untuk mendapatkan persetujuan.¹⁰

Niara, "Kualitas pelayanan publik". Jurnal unilak. Vol no 2, 2017.

Pasal 225 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah



Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan kordinasi

penyelenggaraan pemerintahan, artinya camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkordinasikan semua urusan Pemerintahan dikecamatan, kemudian camat harus juga memberikan Pelayanan Publik dikecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Tugas dan fungsi Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum ditingkat kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan pemerintahan umum.
- b. Mengkordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat,
- c. Mengkordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Mengkordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah.
- e. Mengkordinasikan pemeliharaan prasaran dan fasilitas pelayanan umum.
- f. Mengkordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- g. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/jkota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada dikecamatan.

Maka sudah jelas apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintahan Kecamatan yaitu antara lain melaksanakan Pelayanan Publik kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.¹¹

¹¹ Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2018 *tentang kecamatan*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah memberikan Pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum (Publik). Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi penulis lakukan di Kantor Camat Bangkinang, hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan tersebut amat mudah dipahami mengingat kerja birokrasi Pemerintah Kantor Camat Bangkinang dalam Pelayanan Publik selama ini masih jauh dari harapan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat, seperti prosedur yang berbelit belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, pegawai yang tidak ada pas jam kerja, sikap petugas yang kurang merespon dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Berdasarkan hal hal diatas maka penulis tertarik mengangkat sebuah penelitian yang berjudul yaitu,” PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipsoalkan, maka penulis membatasi ini pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang



Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas. Maka dapat dirumuskan pemersalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)?
2. Apa Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar?

D. Tujuan Dan Mamfaat Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar).
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

Adapun mamfaat penelitian ini antara lain:

1. Untuk menambah wawasan penulis dalam bidang ilmu hukum tata negara, terutama tentang masalah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurnankan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar).

2. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar serjana hukum(SH) pada Fakultas Syariah dan hukum.

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Penelitian ialah suatu kegiatan pencarian, penyelidikan dan percobaan secara ilmiah dalam suatu bidang tertentu untuk mendapatkan pengertian baru dan meninggikan tingkat ilmu dan teknologi. Sedangkan penelitian hukum adalah mencari untuk menemukan bahan hukum primer yang bersifat autoritatif yang dapat diterapkan pada bidang hukum tertentu.¹²

1. Jenis dan sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis dengan cara melakukan *survey* dimana tempat penelitian itu akan dilakukan penelitian. Sedangkan dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat *deskriptif* yaitu, peneliti yang memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat terhadap pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi diadakan penelitian ini adalah di kantor camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Adapun yang menjadi pertimbangan

¹² Hajar M, *model-model pendekatan dalam penelitian hukum dan fiqh*, suska prees pekanbaru:2015, hlm 10-11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis memilih lokasi ini dikarenakan penulis menemukan dari hasil pengamatan sementara tidak ditemukannya implikasi atau akibat langsung dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi Subjek Penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Sedangkan objeknya adalah tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar).

4. Populasi dan Sampel .

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian.¹³ Adapun yang menjadi Populasi adalah masyarakat Kecamatan Bangkinang yang pernah meminta Pelayanan kepada pegawai Kantor Camat Bangkinang Pada bulan Januari sampai bulan Juni Tahun 2019 yaitu sekitar 415 orang. Akan tetapi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini, sebanyak 30 orang dari masyarakat Bangkinang yang pernah meminta Pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Bangkinang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya.¹⁴ Jadi sampel yang akan di gunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 30 orang responden yang akan di bagikan kepada yang terdiri dari masyarakat Bangkinang yang pernah meminta Pelayanan, Kepala Camat Bangkinang, Sekretaris camat bangkinang, serta 4 orang

Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT, Rineka Cipta, 2010), h, 79
Ibid, h, 79



Staf-staf Bagian Umum dan Kepegawaian. Jadi total keseluruhan sample yang penulis teliti yaitu sebanyak 36.

Metode ini juga diikuti dengan metode *purposive sampling* yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan.

Tabel 1.1
Populasi Dan Sampel

No	Nama	Populasi	Sampel	Persentase
1	Camat Bangkinang	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100%
3	Staf-Staf Bagian Umum dan Kepegawaian	4	4	100%
4	Masyarakat	415	30	11,52%
Jumlah		421	36	100%

4. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data informasi langsung di peroleh dari sumber pertama¹⁵.

Data ini penulis terima dari hasil wawancara, angket, serta observasi,

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang – undangan¹⁶

¹⁵ Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015) h. 30

¹⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014) h. 106



G. Metode Pengumpulan Data.

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan langsung dilokasi untuk melihat masalah diteliti.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka (*face to face*), ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang responden.

Wawancara di tujukan kepada Camat Bangkinang dan sekretaris kecamatan serta bidang terkait dengan penelitian ini.¹⁷

3. Angket

Angket (*kuesoner*) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebar daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.¹⁸

4. Studi pustaka

Dalam studi pustaka ini lebih menekankan pada bahan bahan tertulis yang berisi informasi tentang penomena objek yang akan diteliti baik primer maupun sekunder. Studi ini dipergunakan untuk memperoleh data-data baik berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

¹⁷ Sanafiah Faisal, *Format-Format Penelitian sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 31
¹⁸ Rianto Adi, *metodeologi penelitian sosial dan hukum*, jakarta: Granit, 2010, h 77.



H. Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisa secara kuantitatif yaikni dengan menilai data yang telah di sajikan untuk menjawab masalah berdasarkan teori yang ada dan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat ditarik kesimpulan yang tepat.

Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan mamfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan lokasi penelitian yang terdiri dari geografis dan demografis lokasi penelitian, struktur pemerintahan serta tugas pokok perangkat Pemerintahan Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan Pelayanan Publik, *Good Governance* (Pemerintahan yang baik) dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurnungkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar). Dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran

DAFTAR KEPUSTAKAAN**LAMPIRAN**



BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di Propinsi Riau, Indonesia. Disamping julukan Bumi Sarimadu, Kabupaten Kampar yang beribukota di Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan Serambi Mekah di Propinsi Riau. Kabupaten ini memiliki luas 10.928,20 km² atau 12,26% dari luas Propinsi Riau.¹⁹

1. Sejarah

Pada awalnya kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedudukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan Minanga Tanvar yang bermaksud pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dengan Sungai Kampar Kiri. Pertemuan ini didukung dengan pertemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sri wijaya.²⁰

Berdasarkan Silalatus Salatin, disebutkan adanya keterkaitan Malaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan Sultan Malaka terakhir, Sultan Mahmud Syah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ketangan Portugal, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya wafat

www.bps.go.id Penduduk Kampar

Soekmono, R., (1973 5th reprint edition in 1988), *Pengantar Sejarah Kebudayaan Indonesia 2*, 2nd ed., Yogyakarta: penerbit kenisius, ISBN 979-4132290X.



dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa di Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau.

2. Geografi

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua sungai besar dan beberapa sungai kecil, diantaranya Sungai Kampar yang panjangnya +_413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai itu termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber tenaga listrik (PLTA Koto Panjang).²¹

3. Pemerintahan

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : KPTS.318VII1987 tanggal 15 Juli 1987, Kabupaten Kampar terdiri dari 19 Kecamatan dengan dua Pembantu Bupati. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pengaraian dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci, pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Kepenuhan, dan Tambusai. Pembantu Bupati Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²¹ Purna, I.M., Sumarsono, Astuti, R, Sunjata, I, W, P., (1997), *Sistem pemerintahan tradisional di Riau*, Departement Pendidikan dan Kebudayaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Kuala Kampar. sedangkan Kecamatan lainnya yang tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I & II berada di Kabupaten Kampar saat ini dipimpin oleh H Aziz Zainal SH, MH dan wakilnya H Catur Sugeng SH, yang ditetapkan oleh sidang pleno Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kampar untuk periode 2017-2022 dalam pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Kampar tahun 2017.²² Adapun Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kampar yaitu terdiri dari 21 kecamatan, sebagai pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. Ke 21 Kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

- a. Bangkinang (ibu kota: Bangkinang)
- b. Bangkinang Barat (ibu kota: Kuok)
- c. Bangkinang Seberang (ibu kota: Muara Uwai)
- d. Gunung Sahilan (ibu kota Kebun Durian)
- e. Kampar (ibu kota: Air Tiris)
- Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain)
- Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei. Pagar)
- Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema)
- Kampar Timur (ibu kota: Kampar)
- Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah)
- Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja)
- Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak)
- f. Salo (ibu kota: Salo)
- Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

o. Tambang(ibu kota:Sei pinang)

Tapung (ibu kota: Petapahan)

Tapung hilir (ibu kota: Pantai cermin)

Tapung hulu (ibu kota: Sinama Nenek)

XIII Koto Kampar (ibu kota: batu bersurat)

Kampar Kiri tengah (ibu kota: Simalinyang)

Koto Kampar Hulu (ibu kota: Tanjung)

B. Keadaan geografis Kecamatan Bangkinang

Kecamatan Bangkinang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 08 Tahun 2013 Tanggal 03 Juli 2013, Kecamatan Bangkinang Seberang berubah nama menjadi Kecamatan Bangkinang sedangkan Kecamatan Bangkinang berubah nama menjadi Kecamatan Bangkinang Kota. Kecamatan ini tergolong kepada kecamatan yang baru berdiri yang direvisikan pada tanggal 16 Desember 2006 yang pada saat itu bernama Kecamatan Bangkinang Seberang. Pemecahan Kecamatan ini dahulunya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 22 Tahun 2003 tanggal 10 November 2003.²³

1. Batas wilayah

Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Salo.

Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang Kota.

Data Kantor Camat Kecamatan Bangkinang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Luas wilayah

Luas Wilayah Kecamatan Bangkinang seluas 13.088 Ha. dan terdiri dari Beberapa desa/kelurahan diantaranya adalah:

- a. Kelurahan pasir sialang,
- b. Kelurahan pulau.
- c. Desa muara uwai.
- d. Desa suka mulya.
- e. Desa pulau lawas.
- f. Desa laboy jaya.
- g. Desa bukit sembilan.
- h. Desa bukit payung.
- i. Desa binuang.

3. Keadaan Wilayah

Kecamatan Bangkinang terletak antara 00.3⁰⁰ LU sampai 00.20.⁰⁰ Lu dan 100.55.⁰⁰ BT sampai 101.05.⁰⁰ dan berada di 450.475 meter diatas permukaan laut. Daerah ini dialiri sungai kampar dan sungai-sungai kecil lainnya. Tanah yang subur menjadikan sektor pertanian dan perkebunan komoditi utama masyarakat.²⁴

4. Keadaan Peduduk

Ibid



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penduduk merupakan suatu faktor yang dominan dalam membangun suatu wilayah hal ini tergantung pada sumber daya manusia pada Wilayah tersebut. Dengan baik kualitas Sumber daya Manusia maka pembangunan akan lebih maksimal. Jumlah penduduk di Kecamatan Bangkinang dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Jumlah penduduk menurut umur dan jenis kelamin

Gambaran umum tentang kependudukan Kecamatan Bangkinang Samapai Tahun 2019 adalah sebanyak 30.527 jiwa dengan perincian Laki-Laki sebesar 15.769 jiwa dan Perempuan 14.758 jiwa sumber dari kantor camat bangkinang, untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel II.1
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok
Umur dan Jenis Kelamin

No	Kelompok	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	0-6	4549	4032	8581
2	7-12	3453	3374	6827
3	13-18	1522	1605	3127
4	19-ke atas	6245	5747	11992
Jumlah		15769	14758	30527

Sumber Data: Kantor Kecamatan Bangkinang 2019

Dari Tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa keadaan penduduk menurut umur dan jenis kelamin Kecamatan Bangkinang adalah sebagai berikut : Penduduk yang berumur 0-6 tahun penduduk Laki-laki berjumlah 4549 orang, sedangkan Penduduk Perempuan berjumlah 4032 orang. Penduduk yang berumur 7-12 tahun jenis kelamin Laki-laki



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjumlah 3453 orang, sedangkan Penduduk Perempuan berjumlah 3374 orang. Penduduk yang berumur 13-18 tahun yang Laki-laki berjumlah 1522 orang, sedangkan yang Perempuan berjumlah 1605 orang. Penduduk yang berumur 19 Tahun keatas Penduduk Laki-laki berjumlah 6245 orang, sedangkan Penduduk yang perempuan berjumlah 5747 orang.

b. Keadaan penduduk menurut saran pendidikan.

Pendidikan sebagai prioritas utama dari pembangunan Sumber Daya Manusia. Pendidikan amat berguna dikalangan pemerintah maupun swasta, baik Formal maupun Non Formal. Masyarakat akan menjadi cerdas dan maju untuk kehidupan bangsa dan negara, maka dari itu masyarakat sangat memerlukan sarana pendidikan, karena itu pembangunan dibidang pendidikan sangat mutlak diperlukan. Ini dinyatakan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam halaman pertama pembukaan dan jelas dinyatakan "bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan rakyat Indonesia pada umumnya"

Masalah pendidikan di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar terlihat cukup hal ini terbukti banyak jumlah penduduk yang tingkat pendidikannya bertamatkan Sekolah Menengah Umum, namun juga banyak penduduk Kecamatan Bangkinang yang berpendidikan Rendah. Karena pendidikan sangat penting diterapkan kepada masyarakat untuk dapat menjadi masyarakat yang handal dan berkualitas dalam berfikir dan berkeaktifitas yang baik. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II.2
Sarana Pendidikan Kecamatan Bangkinang
Kabupaten Kampar.

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/MIS	23	58,97%
2	SMP/MTS	10	25,64%
3	SLTP/MA	6	15,38%
Jumlah		39	

Sumber Data : Kecamatan. Bangkinang 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendidikan yang paling banyak dimiliki kecamatan Bangkinang adalah Sekolah Dasar (SD) sebanyak 23 SD dengan presentase 58,97 % , Sarana pendidikan SMP sebanyak 10 buah dengan persentase 25,64% dan SMA Sebanyak 6 buah dengan persentase 15,38%.

C. Kepegawaian

Dalam melaksanakan kewajiban sebagai pegawai negeri sipil, dalam Undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dalam pasal 5 berbunyi “ setiap pegawai negeri sipil wajib mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada nya dengan penuh pengabdian kesadaran dan tanggung jawab”

Dari Undang-Undang diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai Negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya harus mentaati peraturan yang telah ada dan dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara dan pembantu masyarakat harus bekerja dengan penuh keikhlasan dan tanggung jawab. Kemudian untuk dapat melaksanakan tugas dan Fungsi aparat birokrasi Kantor



Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar tersebut telah keluar peraturan Daerah No.14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan tata kerja Pemerintah Kecamatan Bangkinang yaitu camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan.

Tugas Pokok dan Fungsi.

1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam Wilayah Kecamatan. dalam rangka menjalankan tugas-tugasnya camat mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

- a. Pelaksanaan pelimpahan kewenangan sebagai wewenang Pemerintah Kabupaten Kampar.
- b. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Bangkinang.

Untuk melaksanakan fungsinya yang sesuai dengan kewenangan yang dimiliki camat sebagai berikut :

Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan politik dalam negeri
 Pembinaan pemerintahan Kelurahan
 Pembinaan ketentraman dan ketertiban Wilayah
 Pembinaan pembangunan yang meliputi pembangunan perekonomian, produksi, distribusi dan pembinaan sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sekretaris camat

Sekretaris camat mempunyai tugas membantu camat dalam menyelenggarakan pemerintahan pembangunan kehidupan masyarakat.

Ada pun tugas tugas sekertaris kecamatan sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan pengendalian serta evaluasi tertib administrasi perkantoran.
- b. Melaksanakan administrasi Negara
- c. Pengendalian surat-surat dan Nota Dinas
- d. Pengendalian semua kepegawaian
- e. Pengendalian semua urusan perlengkapan
- f. Pengendalian urusan rumah tangga
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Camat
- h. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas
- i. Memeriksa, mengkoreksi, meengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- j. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Adapun tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, memberi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian

Melakukan pelayanan serta memproses kartu keluarga dan kartu penduduk

Memeriksa, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas

Memeriksa, meneliti dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar

Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

4. Sub Bagian Perencanaan

Adapun tugas Sub Bagian Perencanaan:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar melaksanakan tugas berjalan lancar dan tertib

Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program/perencanaan

Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas

Memeriksa, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas

Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan

Melakukan obsevasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan progam kerja.

5. Sub Bagian Keuangan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tugas Sub Bagian Keuangan:

- e. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- f. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- g. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran.
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan.
- i. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.

6. Seksi pemerintahan.

Adapun tugas seksi pemerintahan adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Melakukan tugas urusan pemerintahan umum dan desa atau kelurahan, keagrariaan, administrasi kependudukan dan catatan sipil
- Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum desa / kelurahan.
- Penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- Penyusunan program dan pembinaan keagrariaan.
- Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang ditetapkan
- Melakukan motoring dalam penyelenggaraan pemilihan kepala desa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota BPD
- Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada seccam
- Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Adapun tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Membuat program kerja bidang trantib.
- c. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah
- Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan
- Melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat
- Membantu camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, agar sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

8. Seksi Kesejahteraan Sosial

Adapun tugas Kesejahteraan Masyarakat adalah :

- Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dibidang sosial.
- Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- Melaksanakan Perencanaan kehidupan Beragama
- Membina organisasi kepemudaan dan wanita
- Membina Dharma Wanita, PKK dan Majelis Ta'lim
- Melaksanakan urusan ketenaga kerjaan
- i. Melaksanakan urusan penanggulangan bencana Alam melaksanakan pembinaan dan pengembangan Keluarga Berencana
- j. Melaksanakan urusan anak nakal, WTS, korban Narkoba, Waria dan Gelanddangan
- k. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- Memeriksa, mengecek, Mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- m. melaksanakan perencanaan kehidupan lama
- Membina organisasi kepemudaan dan wanita
- Membina Dharma Wanita, PKK dan Majelis Ta'lim
- Melaksanakan urusan ketenaga kerjaan
- melaksanakan urusan penanggulangan bencana Alam melaksanakan pembinaan dan pengembangan Keluarga Berencana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :

- r. Melaksanakan urusan anak nakal, WTS, korban Narkoba, Waria dan Gelanddangan.
- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- c. Membuat program kerja bidang pemberdayaan masyarakat memeriksa hasil kerja bawahan
- d. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat buku catatan dalam buku penilaian.
- f. Merencanakan pembinaan dan pembangunan baik fisik maupun non Fisik
 - Pembinaan produksi dan distribusi usaha-usaha masyarakat
 - Pembinaan perekonomian rakyat
 - Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan dibidang umum
 - Membina dan memotivasi fasilitas masyarakat dalam bidang pembangunan dan pelaksanaan K3 dan Melaksanakan tugas-tugas bidang perhubungan
 - Pembinaan dan pemberdayaan FK_LPM (Lembaga pemberdayaan Masyarakat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Morman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya merupakan produksi, tindakan sosial dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi didalam suatu tempat yang sama.²⁰

Berdasarkan Pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

2. Pengertian Publik

Kata publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak. Sementara itu

²⁰ Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: LAN-RI, 2013) h. 8.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inu kencana mendefenisikan Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada produk secara fisik.²¹

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai adminstrator tetapi juga kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum dan tata negara, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.²²

3. Pengertian pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaran pemerintahan, Pelayanan Publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai Pelayanan Publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what*

²¹ Ibid Suryanto. h. 10

²² Neng Kamarni “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam” Jurnal manajemen dan Kewirausahaan Universitas Andalas Padang, Volume 2, Nomor 3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

government does is public service".²³ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait Pelayanan Publik oleh beberapa ahli tersebut.

Pelayanan Publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).²⁴ Menurut Mahnudi, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁵ Sedangkan menurut Ratminto dan Atik, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan secara umum dan jenis layanan publik yaitu, (a) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh organisasi Publik, dan (b) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi Privat, selanjutnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik dapat dibedakan menjadi dua, yakni (1) yang bersifat Primer, dan (2) yang bersifat Skunder.²⁶

²³ Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press 2015). h 14.

²⁴ Putra, Fadhillah. *New Publik Governance*. (Malang: UUB Press 2012).h 34.

²⁵ Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta 2010. h 22.

²⁶ Ratminto, dkk, *Manajemen pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005), h. 9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari beberapa literatur di contohkan perbedaan ketiga jenis pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PRIVAT adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti antara lain rumah sakit, Perguruan Tinggi, perusahaan Transportasi dan lain sebagainya.

Pelayanan publik oleh pemerintah yang bersifat PRIMER adalah semua penyediaan barang/jasa publik dimana pemerintah adalah satu-satunya penyelenggara dan publik tidak bisa memilih yang lain, mau tidak mau mereka harus memamfaatkannya, seperti antara lain pelayanan imigrasi, Kartu tanda penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM) dan pelayanan perjanjian lainnya:

- c. Pelayanan publik oleh pemerintah yang bersifat SKUNDER, adalah semua bentuk penyediaan barang/jasa publik dimana pemerintah bukanlah satu-satunya penyedia, sehingga publik masih bisa memilih penyelenggara yang lain, misalnya adalah program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN, dan lain sebagainya.

Lebih lanjut Ratminto dan Atik²⁷ menyatakan, Paling tidak terdapat 5 (lima) karakteristik sebagai pembeda dari ketiga jenis layanan tersebut, yaitu:

Adaptabilitas Layanan, yakni karakteristik derajat perubahan Layanan adalah tergantung dan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna:

²⁷ Ibid. Ratminto, dkk, h.11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sateh Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Posisi tawar pengguna, yakni dimana semakin tinggi posisi tawar pengguna maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta mutu pelayanan yang baik.

Tipe pasar, yakni dimana banyaknya jumlah penyelenggara adalah berhubungan dengan karakteristik pengguna.

Locus Kontrol yakni karakteristik yang memperlihatkan siapa yang menjadi pemegang kendali dalam pelayanan tersebut, apakah penyelenggara ataukah penggunaanya.

Sifat pelayanan, yakni karakteristik menunjukkan dominasi kepentingan pengguna atau ataukah penyelenggara.

Mengacu pada pendapat diatas, menjadikan bukti bahwa Pelayanan Publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan Publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimungkinkan pula Pelayanan Publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi masyarakatnya. Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian Pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.²⁸

²⁸ Savas, E.S. “Privatization: The Key To Better Government” . (New Jersey: Chatam House Publisher 1987). h 62.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyediaan Pelayanan Publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor Publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalagunaan, pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia Pelayanan Publik.²⁹

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik harus lah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah, regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan Pelayanan Publik yang baik, Undang-undang ini mengamanatkan bahwa bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap barang/jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁰

Disamping itu Undang-undang dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga

Putra, Fadhilla. *Op Cit.* h 62
UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.³¹ Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan Pelayanan Publik ini, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat penting.

4. Prinsip prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan hak yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaraannya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

Keterbukaan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Partisipasi dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

h. 17.

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung: Reifika Aditama 2012),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Akuntabilitas bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.

Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.

h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.³²

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAM/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 12 prinsip-prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

³² Ibid Surjadi, h. 12.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit atau cepat, mudah di pahami, dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan.
- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- Kepastian dan tepat waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gander, dan status ekonomi.
 6. Bertanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaran pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lain nyayang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kejujuran cukup jelas.

10. Kecemasan hati-hati teliti telaten.

11. Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan aparat penyelenggaraan pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum.³³

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses..

5. Asas-asas pelayanan publik.

Secara teoritis juga tujuan Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercemin dari:

Transparasi: bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Ibid. Surjadi. h 66.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan, aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³⁴

Dan terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

Empati dengan customers pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna pelayanan.

Pembatasan prosedur-prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

Kejelasan tata cara pelayanan harus di *desain* sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan masyarakat.

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) h.6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Minimalis persyaratan pelayanan persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

Kejelasan terkait kewenangan pegawai yang melayani, masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagian tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparasi biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

Kepastian judul dan durasi pelayanan jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalis pormulir-pormulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit(satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)

Maksimalisasi masa berlakunya izin untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* maupun bagi *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *provinder* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektifitas penanganan keluhan pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efisien sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan.³⁵

Hakikat pelayanan Publik adalah memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengabdian masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia dalam pemberi pelayanan.

6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudarajat setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya selanjutnya standarisasi pelayanan publik perlu di publikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik standar pelayanan publik di maknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan.³⁶

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang di baguskan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian.

³⁵ Ratminto, dkk. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005). h 246.

³⁶ Ridwan Juniarso dkk, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nusantara 2009), h 103.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan oleh pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Moenir Menyatakan bahwa Pelayanan dapat dikatakan Memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayaninya, apabila sipelaku atau petugas, harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Etika

Dengan etika ataupun sopan santun orang yang menerima layanan akan merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan hal ini sudah merupakan suatu kepuasaan tersendiri bagi yang menerimanya.

Cara menyampaikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian orang yang menyimpang.

Waktu penyampaian

Menyampaikan suatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

Kerahmatamaan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.³⁷

B. Pemerintahan yang baik (*Good Governace*)

1. Pengertian Pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

Pemerintahan yang baik (*Governance*) diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu actor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu mempalitasi pihak lain dikomunitas..³⁸

197.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta; Bumi Aksara 2010), h
Sumarto Hetifa Sj, *Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor
Indonesia 2003), h 1-2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dapat dikatakan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi pada pasar yang efisien, penghindaran salah satu lokasi dana investasi dari pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten. Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintah yang bersih dan transparan.

Menurut Sadjijono (2007:2003) *good governance* mengandung arti “kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara” sedangkan menurut IAN dan BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelolah sumber-sumber daya dalam pembangunan” Peraturan pemerintah Nomor 101 tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi efisien, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Dari depenisi-depenisi diatas dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk



mewujudkan cita-cita negara dimana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dari berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan suber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi.³⁹

2. Konsep dasar Pemerintahan yang baik (*good governance*)

Konsep *good governance* sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep *governance*, secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan *governance* sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*governance*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar dalam membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lainnya adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani). Karenanya memahami *governance* adalah memahami integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), *sector swasta* dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut.⁴⁰

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Neneng Siti Maryam, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Politeknik Kridatama Bandung*, Volume No 1, 2016
Neneng Siti Maryam, Jurnal Vol No 1, 2016



3. Ciri-ciri Pemerintahan yang baik (*good governance*)

Dalam dokumen kebijakan *United Nation Development Programme* (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

Mengikuti sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.

Menjamin adanya supremasi hukum.

Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.

Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.⁴¹

Penyelenggaraan pemerintah yang demokratis saat ini adalah pemerintah yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki merubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh stakeholder.

4. Prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik (*good governance*)

Negara dengan birokrasi pemerintah dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negeri dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada penerapan cita *good governance* pada akhirnya masyarakat keterlibatan organisasi masyarakat sebagai kekuatan

Sumarto Hetfa Sj, Op. Cit, h 3



penyimbang negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dan prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.⁴²

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴² Dede Rosyada Dkk, *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 2000), h 182.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.⁴³

C. Tinjauan Teori Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan yang selanjutnya disebut

⁴³ Kurniawan Muhammad, *Mewujudkan Good Governance di Pemerintah Kota Malang Melalui Implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Vol 2 Nomor 2, 2017



pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup pelayanan publik yaitu:

a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Penyelenggaraan Pelayanan publik berasaskan:

Kepentingan umum.

Kepastian hukum.

Kesamaan hak.

Keseimbangan hak dan kewajiban

Keprofesionalan.

Partisipatif.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

59. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.

Keterbukaan

Akuntabilitas

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Ketepatan waktu

Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

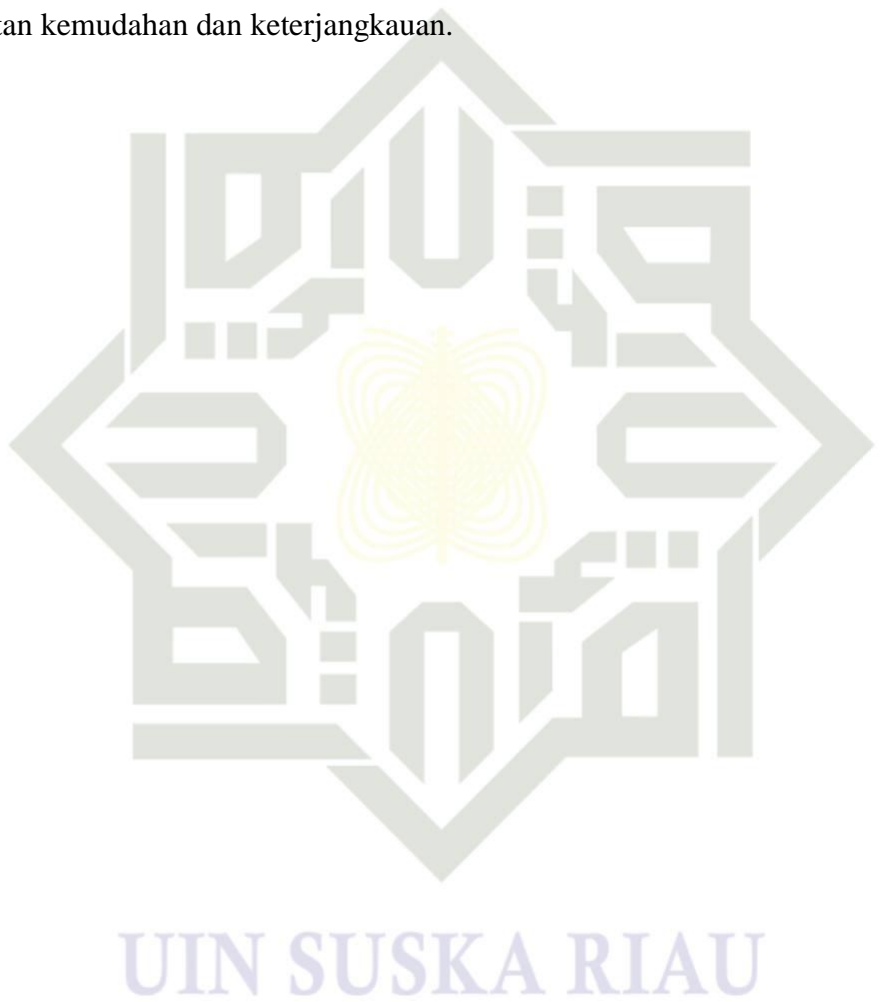
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Bab-bab sebelumnya maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang, berkenaan dengan pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan Bangkinang. Dalam pelaksanaannya telah mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan aturan penyelenggaraan di dalam Aturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang petunjuk Teknis Transparasi dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan standar pelayanan,. Namun masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai Pelayanan Publik. ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya diupayakan oleh pegawai kantor camat kecamatan bangkinang, dilihat dari keterbukaan yang belum dimaksimalkan karena papan informasi belum ada dan sedangkan masyarakat belum memahami, ketetapan waktu yang kurang diperhatikan karena pegawai kecamatan Bangkinang belum mengupayakan pelayanan yang tepat waktu, serta penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang belum diupayakan oleh pegawai kantor kecamatan



Bangkinang. sehingga perlu di tingkatkan lagi demi mewujudkan *Good Governance* (Pemerintahan yang baik)

2. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik khususnya di kecamatan Bangkinang antara lain:

Ketidak disiplinnya sebagian pegawai dalam menjalankan tugas, dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang masih banyak telat untuk datang ke kantor.

Peralatan/sarana dan prasarana yang kurang memadai, dilihat dari jumlah komputer yang masih terbatas dibagian pelayanan umum.

- c. Kurangnya Transparasi dari pihak Kecamatan dalam penyelesaian waktu Pelayanan kepada masyarakat.
- d. Kurangnya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan:

1. Sebaiknya mengupayakan hal-hal yang baru guna menunjang keberhasilan di kantor camat kecamatan Bangkinang. Perlu ditingkatkan semua aspek-aspek Pelayanan Publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Dalam menjalankan tugasnya, Pegawai Kecamatan Bangkinang perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan Pelayanan Publik, dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa

bekerja sama dengan pegawai di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang

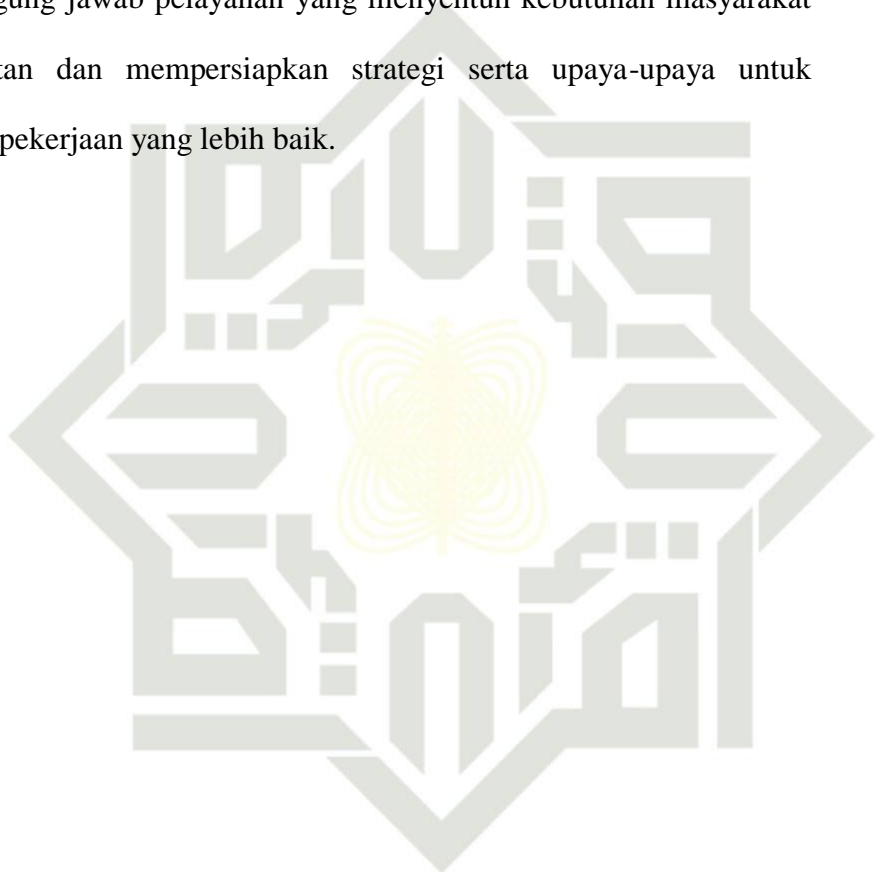
sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan Publik.

3. Bagi pegawai di kantor camat kecamatan Bangkinang dalam melaksanakan tugas pelayanan, dalam hal ini pegawai kecamatan harus ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan kesadaran dalam tanggung jawab pelayanan yang menyentuh kebutuhan masyarakat di kecamatan dan mempersiapkan strategi serta upaya-upaya untuk menunjang pekerjaan yang lebih baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurnankan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

1. Durrani, Rozali, *Pelaksanaan Otonomi Luas*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Prasada, 2011).
2. Rianto. 2010. *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
3. Zainuddin , *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014)
4. Zuhri Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT, Rineka Cipta, 2010),
5. Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gaja Mada Prees.
6. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA, *Buku Panduan Akademik(Bimbingan Penyusunan Strategi)*, Pekanbaru,2011.
7. Hakim Aziz Abdul, *Negara Hukum dan Demokrasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011.
8. Huda NI'Matul, *Negara Hukum dan Demokrasi dan Judicial Review*, Yogyakarta: UII Prees, 2005.
9. HR Ridwan, *Hukum administrasi negara*, Jakarta: Rajawali prees, 2008
10. Kansil, 2001. *Pemerintah Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
11. Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
12. M, Hajar. 2015. *Model-Model Pendekatan dalam Penelitian Hukum dan Fiqh*. Pekanbaru: Suska Pres.
13. Ratminingsih dan Atik, *Manajemen pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005)
14. Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2012
15. Putra, Edhilla. 2012. *New Publik Governance*. Malang: UUB Prees..
16. Samah, Abu dan Ali Bi Embi, 2016. *Hukum Pemerintah Daerah dan Desa di Indonesia*. Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum Uin Sultan Syarif Kasim Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Samah, Abu dan Ali Bi Embi. 2016. *Hukum Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum Uin Sultan Syarif Kasim Riau.

Shaw, J.S. 1987, "Privatization: *The Key To Better Government*". New Jersey: Chatam House Publisher.

Suryanto, 2003, *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI..

Sutan Mohhammad Zain, 2001, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.

Tasikin & Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010)

Kurniawan Muhammad, Mewujudkan Good Governance di Pemerintah Kota Malang Melalui Implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya*, Vol 2 Nomor 2, 2017.

Niara, *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Unilak, VOL 9, No 2.

Neng Kamarni " Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam" *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan Universitas Andalas Padang*, Volume 2, Nomor 3.

Peraturan Perundang –undangan:

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M/.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 *tentang Kecamatan*.



LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana Pelaksanaan Managemen dan penyelenggaraan Pelayanan Publik dikantor camat kecamatan Bangkinang ?
2. Apa saja Prosedur Pelayanan Publik dikantor camat Bangkinang ini?
3. Bagaimana rincian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat?
4. Apa saja persyaratan teknis dan adminstratif dalam pelayanan publik?
5. Brapa waktu penyelesaian terhadap pelayanan administasi yang harus ditunggu oleh penerima layanan?
6. Apakah pejabat/pegawai yang berwenang bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan kepada masyarakat?
7. Bagaimana kesadaran masyrakat terhadap pelayanan publik?
8. Apakah lengkap sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat?
9. Apakah berjalan dengan lancar system jaringan internet yang ada dikantor camat ini?
10. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dikantor camat bangkinang?



ANGKET

Kata Pengantar

Penelitian ini mengenai Tinjauan Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Penelitian ini untuk Penelitian Ilmiah dalam menyelesaikan tugas akhir pada jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim(UIN SUSKA) Riau.

II. Petunjuk Pengisian Angket

1. Beri Tanda (X) pada jawaban yang saudara/i pilih.
2. Kerahasiaan informasi, data, dan identitas yang diberikan responden kepada peneliti tetap dilindungi secara ilmiah menurut kode etik keilmuan yang berlaku
3. Mohon kepada responden atau informan untuk memberikan informasi atau data yang sebenarnya sesuai dengan pernyataan-pernyataan informasi yang di ajukan dalam quisioner/angket ini.

III. Identitas Responden

1. Nama Responden
2. Jenis kelamin
3. Umur
4. Status/jabatan

Tinjauan Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar

1. Bagaimana Managemen Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikantor Camat kecamatan Bangkinang?
 - Baik
 - Cukub baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
Statistik Islam UIN Suska Riau
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Apakah Pihak Kecamatan telah mensosialisasikan tentang Prosedur Pelayanan Publik kepada masyarakat?
 - a. Baik
 - b. Cukub baik
 - c. Tidak baik
3. Bagaimana Persyaratan Teknis dan administrasi pelayanan yang berikan oleh pihak kecamatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik?
 - a. Baik
 - b. Cukub baik
 - c. Tidak baik
4. Apakah pihak kecamatan telah memberitahukan tentang bagaimana rincian biaya pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Baik
 - b. Cukub baik
 - c. Tidak baik
5. Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan yang berikan oleh pihak kecamatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik?
 - a. Baik
 - b. Cukub baik
 - c. Tidak baik
6. Apakah pihak kecamatan telah memberitahukan tentang bagaimana informasi pelayanan kepada masyarakat?



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)**, yang ditulis oleh :

Nama : **Fajar ahmad**
NIM : **11427103764**
Program Studi : **Ilmu Hukum**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : **Selasa, 27 Agustus 2019**
Waktu : **08.00 WIB**
Tempat : **Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Oktober 2019 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Maghfirah, MA

Sekretaris
Dra. Nurlaili, MSi

Penguji I
Dr. Arisman, M.Sy

Penguji II
Lovelly Dwina Dahren, SH., MH

Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Erni, S. Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **FAJAR AHMAD**

NIM : **11427103764**

Jurusan : **ILMU HUKUM**

Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)**

Pembimbing : **Hellen Last Fitriani, SH, MH**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 12 November 2019

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/2997/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FAJAR AHMAD
N I M : 11427103764
Jurusan : ILMU HUKUM

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 13 MARET 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 27 Maret 2019

Dekan,



a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul TINJAUAN TEHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KECAMATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR, ditulis oleh saudara :

Nama	: FAJAR AHMAD
NIM	: 11427103764
Program Studi	: Ilmu Hukum
Diseminarkan pada :	
Hari / Tanggal	: Rabu / 13 Februari 2019
Narasumber	: ILHAM AKBAR, SHi,SH, MH

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Februari 2019

Kepala Sub. Bagian Akademik

Narasumber

A. efendi, S.Ag, M.si
NIP. 19610 9181988031002

Ilham Akbar, SHi,SH, MH
NIK. 130217040



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

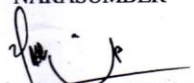
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

1. NAMA : Fajar ahmad
2. NOMOR MAHASISWA : 11427103764
3. JUDUL USUL PENELITIAN : Tinjauan pelaksanaan terhadap pelayanan publik pemerintahan kecamatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kantor camat kecamatan bangkinang kabupaten kampar
4. Hari/Tgl. Diseminarkan : Rabu / 13 Februari 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah :
 - a. Judul : ~~Disetujui / Ditolak / Disempurnakan~~
 - b. Latar Belakang Masalah : ~~Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan~~
 - c. Permasalahan : ~~Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas~~
 - d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian : ~~Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan~~
 - e. Kerangka Teoritis (jika ada) : ~~Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan~~
 - f. Rumusan Hipotesis (jika ada) : ~~Cukup Tajam / Perlu Dipertajam~~
 - g. Metode Penelitian : ~~Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan~~
 - h. Daftar Pustaka : ~~Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti~~

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


Iham Akbar, S.Hi, MH

Catatan :

Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/22884
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/2743/2019 Tanggal 25 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

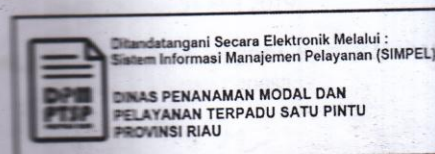
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FAJAR AHMAD |
| 2. NIM / KTP | : | 11427103764 |
| 3. Program Studi | : | ILMU HUKUM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : | TINJAUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DIPEREMINTAHAN KECAMATAN BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 Mei 2019



Penyampaian :

Disampaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Kasim Riau



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/KKBP/2019/446

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/22884 tanggal 16 Mei 2019, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Nama | : FAJAR AHMAD |
| 2. NIM | : 11427103764 |
| 3. Universitas | : UIN SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : ILMU HUKUM |
| 5. Jenjang | : S1 |
| 6. Alamat | : PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : TINJAUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KECAMATAN BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR |
| 8. Lokasi | : KANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 31 Mei 2019

an. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kasat. Kesatuan Bangsa


ONNITA, SE
 Penata Tk. I
 NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Camat Bangkinang Kabupaten kampar
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau Di Pekanbaru



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN BANGKINANG

JL. DT. MUDO NO. 2 - MUARA UWAI

KODE POS 28451

REKOMENDASI

Nomor : 070/Kessos/2019/06.

Tentang PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Berdasarkan Rekomendasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar Nomor : 070/KKBP/2019/446 Tanggal 31 Mei 2019, Tentang : Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi, bersama ini kami hadapkan kepada saudara, nama yang tersebut dibawah ini :

NAMA : FAJAR AHMAD
NIM : 11427103764
Universitas : Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenjang Pendidikan : S 1
Judul Skripsi : TINJAUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KECAMATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Lokasi : KANTOR CAMAT BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Untuk melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data riset/pr riset di Kelurahan Pasir Sialang Kecamatan Bangkinang Kab.Kampar dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pr riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

DIKELUARKAN DI : BANGKINANG
PADA TANGGAL : 28 JUNI 2019

An. CAMAT BANGKINANG
SEKRETARIS KECAMATAN


H. NAZARUDDIN, SE
NIP. 19620101 198803 1 010



1. Dilarang mer
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR SINGKAT RIWAYAT HIDUP

Fajar Ahmad, Lahir di Bangkinang, 04 Juni 1995 anak ke tiga dari lima bersaudara dari Pasangan Kamaruddin Dan Erlina. Pada tahun 2001, penulis memulai pendidikan SDN O25 Pulau sampai tahun 2007. Dan melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Daarun Nadhah Tawalib Bangkinang Pada tingkat MTs lulus pada tahun 2011, Selanjutnya melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren

AL-HIKMA Pulau Bangkinang tingkat Madrasah Aliyah, Lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dengan mengambil S1 di UIN SUSKA RIAU, Jurusan Ilmu Hukum Pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU, melalui jalur UMPTKIN. Pada tahun 2016 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Pengadilan Negri Pekanbaru, Selanjutnya Pada Tahun 2017 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Dumai Timur Kelurahan Bukit Batrem. Dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar)” di bawah bimbingan Ibu Hellen Last Fitriani SH. MH.